جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
Naif Arab University For Security Sciences

امن المنشآت الفندقية

العقيد مدحت الشنواني

الرياض

1412 هـ - 1992 م

أمن المنشآت الفندقية

العقيد مدحت الشنواني(*)

مقدمـــــــة :

للنهضة السياحية عوامل كثيرة ومتعددة أسهمت في نمو النشاط السياحي وشجعت على قدوم السياح وجذب أنظار العالم نحو البلاد مما ترتب عليه زيادة النشاط السياحي

والمتتبع للحركة السياحية في العالم يلاحظ أن الحركة السياحية يرتبط نشاطها بالإحساس بالأمن وجوداً أو عدماً فإذا زاد شعور السائح بالأمن نشطت الحركة السياحية والعكس صحيح، وبالتالي ينعكس ذلك على الدخل القومي بصورة إيجابية أو بصورة سلبية، ومن ذلك يتضح لنا أن المنشآت السياحية (فنادق أو متاحف) تلعب دوراً كبيراً وعاملاً أساسياً في جذب السياح وزيادة الحركة السياحية في البلاد.

إن أمن المنشأة السياحية هو توفير عنصر الأمن والطمأنينة لدى نزلاء هذه المنشأة منذ وصولهم البلاد وحتى مغادرتهم لها.

ونظراً لأهمية تأمين المنشأة السياحية فنادق كانت أو أماكن أثرية من الناحية السياسية حيث تجمع هذه المنشآت كثيراً من جنسيات العالم، الأمر الذي يستدعي اهتمام المسئولين بالدولة لوضع النظم

(*) رئيس مجموعة تأمين الفنادق. جمهورية مصر العربية

والوسائل الحديثة للقيام بتأمين هذه المنشآت بما لها من دور كبير في السياسة العامة، والرأي العام العالمي، حيث يتم نقل ما يحدث من أحداث سياسية الى أكثر من دولة عن طريق سفراء هذه الدول الممثلين من جنسيات مختلفة حضوراً من أجل السياحة.

ولما كانت مشكلة تأمين المنشأة الفندقية من المشاكل التي تستوجب الاهتمام بها والعمل على الوصول بتأمينها الى الطريقة المثلى فالواجب علينا الاهتمام بها وحمايتها اذ أنها تعد من العناصر الهامة لتنشيط السياحة وزيادة الدخل القومي الذي تعتمد عليه كثير من الدول.

تأمين المنشأة الفندقية:

إن أمن الفندق لم يعد يقتصر على اختيار رجل الأمن ذي المواصفات الجسمانية غير العادية فقط بل أصبح ذلك منهجاً يدرس في الجامعات والمعاهد المتخصصة، كذلك لم يعد أمن الفندق مسألة تقتصر على ضابط شرطة السياحة فقط بل امتدت المسئولية الى رجال ادارة الفندق بمختلف مستوياتهم.

كما نود أن نبرز أن الشخص المزود بالتدريب والإعداد الكاملين للقيام بواجبه هو الشخص الأمثل لتوفير الحماية اللازمة للفندق، بالاضافة الى الاستعانة بالأجهزة والوسائل العلمية الحديثة لخدمة هذا الغرض.

ومن أهم الأمور التي تهتم بها الدول المتقدمة لحماية فنادقها هو الأمن الصناعي لمواجهة أية أخطار قد يتعرض لهاالفندق، وتدريب

العاملين به على خطة موحدة مسبقاً من الأمور الهامة.
وسنتناول موضوع البحث في أربعة مباحث:

المبحـــث الأول
تعريف المنشأة الفندقية وأنواعها وأهميتها من الناحية السياسية والاقتصادية

ويشتمل هذا المبحث على النقطتين الرئيستين التاليتين:
أولاً: تعريف المنشأة الفندقية وأنواعها:

ثانياً: أهمية تأمين المنشأة الفندقية من الناحية السياسية والاقتصادية.

أولا: تعريف المنشأة الفندقية وأنواعها:

أ ـ تعريف المنشأة الفندقية:

تعتبر منشأة فندقية، الفندق (والبنسيونات) والقرى السياحية والفنادق العائمة والبواخر السياحية وما اليها من الأماكن المعدة لإقامة السياح، كذا الاستراحات والبيوت والشقق المفروشة

ومن هذا التعريف نجد أن الفرق واضح بين المنشأة السياحية والمنشأة الفندقية، فالمنشأة السياحية هي المكان المعد أساساً لاستقبال السياح لتقديم المأكولات والمشروبات لاستهلاكها في ذات المكان كالملاهي والنوادي الليلية والكازينوهات والمطاعم كذلك وسائل النقل المخصصة لنقل السياح في رحلات برية أو بحرية أو نيلية

ب ـ أنواع المنشآت الفندقية :

تتنوع المنشآت الفندقية طبقاً لطبيعة ومواصفات كل منها، ولكنها تتفق جميعاً في أنها معدة لاقامة السياح وهي :

١ ـ الفنادق :

تنقسم الفنادق الى درجات وذلك حسب الشروط والمواصفات الفنية للفندق والتي تحددها الجهات المختصة وتصدر الترخيص لهذه الفنادق طبقاً لهذه المواصفات.

٢ ـ البنسيونات.

٣ ـ القرى السياحية

٤ ـ الفنادق العائمة

٥ ـ الشقق المفروشة

٦ ـ البواخر السياحية

ثانياً : أهمية تأمين المنشأة الفندقية من الناحية الاقتصادية والسياسية :

أ ـ التأمين من الناحية الاقتصادية :

إن تأمين المنشأة الفندقية يعني بالدرجة الأولى توفير عنصر الأمن والطمأنينة لدى نزلاء المنشأة، وذلك خلال فترة اقامتهم بها

توفير عنصر الأمن يعد أحد العناصر الضرورية في تنشيط السياحة بصفة عامة، وبالتالي زيادة الدخل القومي، ومن هنا تظهر أهمية تأمين المنشأة الفندقية من الناحية الاقتصادية للدول، فنجد أن

الدول التي لا تتوافر لديها عناصر الأمن، إما نتيجة للعوامل البشرية، كظروف سياحية خاصة بالدول أو نتيجة لعوامل طبيعية كالكوارث رغم توافر عناصر جذب السياح المختلفة، لذا نجد أن حركة التسويق السياحي في هذه الدولة تقل وتتجه الى دولة أخرى يتوافر فيها عنصر الأمن للسياح.

ولذا فإننا نعتبر تأمين المنشأة الفندقية جزءاً انتاجياً في غاية الأهمية لما يترتب عليه من آثار، وذلك بالرغم مس اعتبارات موجودة لدى ادارات الفنادق من أن ادارة أمن الفندق ادارة غير انتاجية لا تحقق أرباحاً تذكر في الجانب الدائن في دفتر الحسابات،على أن تحليل العمليات في داخل الفنادق والمنشآت السياحية ذات التشغيل الكفء قد تنقض هذه الفكرة تماماً، فمع التدريب الصحيح والادارة الفورية يمكن ترجمة الأمن الى مدخرات مباشرة والى زيادة في الأرباح.

ب ـ التأمين من الناحية السياسية:

نجد أن المنشأة الفندقية تجمع كثيراً من الجنسيات والشخصيات الهامة ذات المكانة الخاصة، سواء في المجتمع الدولي أو المحلي، وتعقد بها المؤتمرات الدولية الهامة

لهذا فإن هذه المنشآت تعتبر هدفاً للمنظمات الارهابية أو لبعض الدول المعادية، إما لاغتيال احدى الشخصيات الهامة أو لتخريب المنشأة ذاتها، أو لإشعار السياح بعدم توافر الأمن، وبالتالي يؤثر ذلك على النشاط السياسي، مما له الأثر على الرأي العام العالمي، حيث يتم نقل ما يحدث من أحداث سياسية الى أكثر من دولة عن

طريق سفراء هذه الدول الممثلين من جنسيات مختلفة والذين حضروا من أجل السياحة.

المبحث الثاني
الأخطار التي تتعرض لها المنشآت السياحية (الفنادق)

مما لاشك فيه أن السائح الذي يحضر الى البلاد يكون هدفه الأول هو الاستمتاع بوقته وقضاء فترة اقامته بالبلاد في اشباع حاجته وهوايته التي حضر من أجلها، وهو في سبيل ذلك ينفق أمواله لاشباع هذه الحاجة

وتنقسم الأخطار التي تتعرض لها المنشآت السياحية الى:

أولا: الأخطار غير المتعمدة (الأخطار الطبيعية).

ثانياً: الأخطار المتعمدة.

أولا: الأخطار غير المتعمدة «الأخطار الطبيعية»:

الأخطار الطبيعية التي تتعرض لها المنشأة الفندقية هي التي تحدث بفعل الطبيعة، ولا دخل لإرادة البشر بها، ولكن توضع ضمن الأخطار التي توضع بها النظريات لدراسة تلك الأخطار وتوقع حدوثها حتى يمكن تجنبها...وسنتناول هذه الأخطار كل على حدة بصورة مختصرة.

١ ـ الزلـــــزال:

يعتبر الزلزال من الأخطار الطبيعية التي تتعرض لها المنشأة الفندقية وهي غير متوقع حدوثها أو مكانها، ولذلك أنشئت مراكز في معظم أنحاء العالم لرصد الهزات الأرضية المختلفة وتحديد أماكن حدوثها.

٢ ـ البراكيـــــن:

من ضمن الأخطار الطبيعية التي تتعرض لها المنشأة الفندقية

٣ ـ الفيضانات:

تعتبر الفيضانات من أهم الأخطار التي تتعرض لها المنشآت السياحية في البلاد التي قد تحدث بها فيضانات.

٤ ـ عوامل التعرية والرياح:

الرياح والعواصف الرملية والثلجية من العوامل التي تعرض المنشأة الفندقية للخطر

ولتجنب حدوث الأخطار الطبيعية غير المتعمدة، يجب أن توضع هذه الأخطار في الاعتبار عند انشاء المنشأة الفندقية كما يجب أن تتخذ لها الاجراءات التي تكفل حماية المنشأة الفندقية ومن ذلك مثلاً:

ـ اختيار موقع المنشأة الفندقية

ـ اعداد الخطط اللازمة مقدماً وهي الخطط التي تعرف باسم خطط الطوارىء.

ثانياً: الأخطار المتعمدة (الأخطار البشرية):

وهي الأخطار التي تحدث للمنشأة نتيجة تدخل ارادة الجانب البشري، وينتج عنها تهديد لأمن وسلامة المنشأة والأفراد.

أولاً: الحريـــــق:

وهو عبارة عن تفاعل كيميائي، تتخذ فيه الحرارة من المادة الفاعلة للاشتعال بالأوكسجين (مثلث الحريق) ويترتب عليه حدوث حرارة وغالباً ضوء ثم اشتعال، وقد يكون التفاعل بطيئاً مثل المعادن ويظهر على هيئة أكسدة وقد يكون التفاعل متوسط السرعة مثل اشتعال عيدان الثقاب، وقد يكون التفاعل سريعاًمثل أبخرة السوائل الملتهبة والغازات الخطرة السريعة الاشتعال. ويُحدث الحريق العناصر الثلاثة التالية:

أ ـ وجود قابلية للاشتعال وهي إما صلبة أو سائلة أو غازية.

ب ـ حرارة بحيث تكون كميتها كافية لرفع درجة حرارة المادة الى درجة الاشتعال.

جـ ـ أوكسجين بحيث لا تقل نسبته عن ١٥٪ لحدوث الاشتعال.

وقد أوضحت الدراسات أن عملية الإطفاء تعتمد أساساً على الحد من اتحاد عنصر من هذه العناصر الثلاثة المحدثة للحريق.

لذلك فإن عملية الاطفاء تخضع لإحدى الوسائل الثلاث التالية:

أ ـ تجويع الحريق بحرمانه من المواد القابلة للاحتراق والتي تعتبر وقوداً مغذياً للحريق.

ب ـ خنق وكتم نيران الحريق بمنع وصول أوكسجين الهواء لمكان الحريق.

جـ ـ تبريد الحريق بتخفيض درجة الحرارة.

وحدوث الحريق قد يكون عمداً وقد يكون غير عمدي عن طريق الاهمال وخلافه

والحريق العمد له دوافع عدة منها:

١ ـ الكسب المادي (كالحصول على قيمة التأمين).

٢ ـ اشباع روح الشر في الشخص، أو لتحقيق هدف شخصي أو تعزيز رأي ما.

ويدخل تحت هذا النوع الاضطرابات وغضب العمال والكراهية والانتقام والحقد والغيرة.

٣ ـ التخريب: الحريق العمد من أكثر طرق التخريب شيوعاً

٤ ـ هوس الحرائق: وأغلب المصابين بهوس الحريق من المنحرفين جنسياً، فهم يستمدون من اشعال الحريق نفس المتعة الحسية التي يستمدونها من العمل الجنسي.

٥ ـ اخفاء أفعال اجرامية أخرى: ولتجنب حدوث الحرائق بالمنشأة الفندقية لابد للمسئولين بالمنشأة من وضع خطة لمكافحة الحريق مسبقاً، وتدريب العاملين بالمشنأة عليها، واجراء التجارب على

حرائق مفتعلة وتقويم أداء عمال الاطفاء بالمنشأة حتى يمكن تلافي الأخطار، كذا إجراء تجارب وفحوص بصفة دورية ومنتظمة للأجهزة المستخدمة في الإطفاء.

كما أنه يلزم اعداد خطة اخلاء للفندق تعد مسبقاً حتى يمكن استخدامها وقت الحريق. ويجب مراعاة العوامل الآتية في خطة الاخلاء:

- أن يكون في جميع غرف النزلاء الارشادات الكافية الواجب اتباعها عند حدوث حريق، مزودة برسم كروركي يوضح مكان الغرفة ومسالك الهروب بالفندق.
- أن يعلم جميع العاملين بالفندق مكان أبواب الطوارىء وأقرب باب هروب بجوار المكان الموجود فيه لحظة الخطر
- أن تكون هناك تعليمات مسبقة للنزلاء والعاملين بأسلوب اعلان خطة الإخلاء، والوسائل التبادلية لها، كإذاعة التعليمات عن طريق الاذاعة الداخلية بالغرف أوجرس انذار أو عن طريق تشغيل شريط مسجل بلغات مختلفة يذاع بجميع غرف الفندق بالاجراءات الواجب اتباعها.
- أن تكون التوجيهات واضحة ومختصرة حتى يمكن للجميع استيعابها.
- تحديد واجبات كل قسم من أقسام الفندق ازاء تنفيذ الخطة

٢ - السرقـــة:

وهي جريمة شائعة الحدوث في المنشآت الفندقية، ومن أكثر

الجرائم التي ترتكب، وجريمة السرقة إما أن تكون على أموال أو ممتلكات الفندق أو التي يتعرض لها السائح في متعلقاته وأمواله.

ومرتكب هذه الجريمة إما أن يكون أحد العاملين بالمنشأة الفندقية أو من الخارج.

٣ ـ التخريـــب:

وهو الفعل الذي يعرقل أو يمنع المنشأة من أداء أعمالها وهناك عدة وسائل للتخريب.

أ ـ التخريب الميكانيكي:

يحدث هذا التخريب بواسطة اضافة مادة غريبة الى السوائل التي توضع في الآلات، مما يؤدي الى تلف الآلات وبالتالي يتحتم إيقافها لاصلاح العطل، وقد يحدث أيضاً بواسطة تكسيد أجزاء من الماكينة

وقد يحدث التخريب بطريق سلبي كأن يمتنع العامل المسئول عن أداء واجبه بالابلاغ عن العطل في حينه.

ب ـ التخريب باستعمال المفرقعات:

يلجأ المخرب الى ستعمال المفرقعات للتخريب لإصابة المنشأة الفندقية بأضرار يستحيل اصلاحها بقصد تعطيلها.

جـ ـ التخريب بالحريق:

وهو أكثر الطرق التي يلجأ اليها المخربون نظراً لسهولة اشعاله ولصعوبة ضبط الفاعل فيه، كما أنه يأتي على جميع الأدلة التي يحتمل أن ترشد عن الفاعل.

د ـ التخريب المعنوي:

والقصد به التأثير الضار على معنويات العاملين بالمنشأة الفندقية للتأثير على قدراتهم أو دفعهم لارتكاب جريمة التخريب.

وأهم وسائل التخريب المعنوي مايلي:

- نشر السخط واليأس بين العاملين.
- اثارة الخلافات وتحريك العداءات بين فئات العاملين.
- اطلاق الاشاعات الهدامة
- حث العاملين على التقدم بمطالب تبدو في ظاهرها كمطالب مشروعة لهم وهي في الحقيقة تخفي وراءها دافعاً آخر مثل المطالبة برفع الأجور أو تحديد ساعات العمل.

٤ ـ المنظمات الارهابية والنشاط المعادي:

من مصادر الخطر الهامة التي تتعرض لها المنشآت السياحية وله أهمية خاصة لدى أجهزة الأمن، سواء من ناحية الأمن السياسي أو الأمن الجنائي،وتلقى اهتماماً بالغ الخطورة من جميع أجهزة الدولة المعنية وذلك لانتشار الارهاب الدولي على مستوى العالم وكثرة المنظمات الارهابية.

والمنظمات الارهابية هي مجموعة من الأفراد تنهج إيديو لوجية

واستراتيجية واحدة، والعنصر الغالب الذي تلجأ اليه المنظمة هو العنف. ويتمثل أسلوب العمل لتلك الأنشطة سواء كانت من المنظمات الارهابية أو النشاط المعادي فيمايلي:

أ ـ الأسلوب المباشر:

وذلك عن طريق تنفيذ المهام من اغتيال وخطف وحجز الرهائن، وتكون المنشأة الفندقية مكاناً مناسباً لارتكاب مثل هذه الأعمال حيث تتردد عليها الشخصيات الهامة والعامة سواء كانت بالاقامة أو الزيارة أو حضور مؤتمرات أو حفلات.

ويتم ذلك بالطرق التالية:

ـ التسلل الى أماكن اقامة الشخصيات الهامة داخل الفندق.
عن طريق وضع عبوات متفجرة في أماكن الزيارة أو الاقامة.
عن طريق تسميم الأطعمة التي قد تتناولها الشخصيات الهامة أو تسميم الأطعمة بالنسبة لجميع نزلاء الفندق.
ـ الاختطاف أثناء الزيارات، وذلك للتأثير على الضحية وعلى الدولة لتلبية طلباتهم.

ب ـ الأسلوب غير المباشر:

ويتمثل هذا الأسلوب في الطرق غير المباشرة مثل تجنيد بعض العاملين بالمنشأة الفندقية لجمع المعلومات.

ـ عن طريق التحريض وذلك بتحريض أقسام معينة داخل المنشأة الفندقية على الإضراب مما يعرض سمعة البلاد للخطر

- عن طريق جمع معلومات خاصة عن النزلاء سواء القيام بأعمال التصوير والتسجيل للنزلاء من الشخصيات الهامة أثناء اقامتهم بتلك الأماكن لاتخاذ ذلك وسيلة ضغط على تلك الشخصيات أو نشرها مما يؤدي الى الاساءة لسمعتهم وفقد الثقة فيهم.
- وضع صور للفنادق الهامة تحفظ في الجهات المعنية للاستعانة بها وتقديمها لمجموعات مكافحة الارهاب.

المبحـــث الثالث
المشاكل التي تواجه السائح بالمنشأة الفندقية وأثرها على النشاط السياحي

تواجه السائح بعض المشاكل داخل المنشأة الفندقية وهذه المشاكل اما أن تكون جرائم يتعرض لها السائح ويعاقب عليها القانون أو أن تكون ناتجة عن سوء الخدمة بالفندق.

الجرائم التي تقع على السائح:

١ - جرائم المال.

أ - السرقـــة

من الجرائم الشائعة التي قد يتعرض لها السائح بالمنشأة الفندقية هي السرقة سواء كانت نقوده أو متعلقاته أو جزء منها، وقد يكون للسائح دور في وقوع هذه الجريمة، وذلك بالإهمال في المحافظة على أمتعته أو ترك نقوده بالحجرة التي يقيم بها دون تسليمها لخزينة

الفندق، أو أن يترك سهواً حقيبته بأحد المطاعم ويغادره الى مكان آخر

ب ـ الاحتيال «النصـــب»:

الاحتيال أيضاً من الجرائم الشائعة التي يتعرض لها السائح بالفندق، فهو قليل الدراية بما هو حوله، مما يدفعه الى الثقة في كل من حوله اذا أبدى له ذلك.

٢ ـ جرائم الاعتداء على الأشخاص:

أ ـ القتـــل:

من الجرائم التي يتعرض لها السائح إما لدافع السرقة أو أن الجاني كان مدفوعاً برغبات ذاتية خاصة وممارسات معينة.

ب ـ جرائم الاعتداء على العرض:

١ ـ الاغتصـــاب.
٢ ـ هتك العرض.

وهي من الجرائم الشائعة الحدوث وذلك نتيجة اختلاف العادات والتقاليد بين للسياح وبين أبناء الوطن، ووجود فكرة خاطئة عن الفتيات الأجنبيات لدى الشباب وهي اشتياقهن وازدياد الشهوة الجنسية لديهن بالاضافة الى مواصفات الزي الذي يقمن بارتدائه والمواصفات الشكلية لهن.

المبحث الرابع
وسائل تأمين المنشأة الفندقية

يشتمل هذا المبحث على النقطتين الرئيستين التاليتين: «كيفية تأمين الفنادق، الأجهزة المستخدمة في تأمين المنشأة الفندقية، والأمن الصناعي».

أولاً: كيفية تأمين الفنادق:

إن أمن الفندق وحمايته لم يعد مسألة تقتصر مسئوليتها على ضابط أمن الفندق أو ضابط شرطة السياحة بل امتدت مسئوليتها الى رجال الادارة بالفندق بمختلف مسئولياتهم.

ونود أن نبرز هنا أن الانسان الذكي المزود بالتدريب والاعداد الكاملين للقيام بواجبه هو الأداة المثلى لتوفير الحماية اللازمة

١ ـ تأمين الفنادق في حالة مواجهة الكوارث الطبيعية:

نظراً لخطورة ما تكلفه ازالة كارثة يستلزم الأمر وضع خطط لمواجهة الكوارث تركز على الآتي:

١ ـ التخطيط لحساب الأضرار واحصاء الخسائر التي تمثل أثر الكوارث الطبيعية على خسارة المنشأة الفندقية التي تحقق عائداً وفيراً للاقتصاد القومي.

٢ ـ وضع جزء من ميزانية المنشأة الفندقية يخصص لاعتمادات المعاونة لمواجهة الكوارث واجراء الدراسات لمحاولة منع الأخطار

والسيطرة عليها عند وقوعها

٣ ـ التخطيط وقت إنشاء المنشأة الفندقية لاتخاذ الاجراءات الوقائية كافتها لتفادي الظواهر الطبيعية المدمرة أو التخفيف من آثارها إذا حدثت.

٤ ـ تدريب العاملين بالفندق لمواجهة موقف الكارثة وتوعية العاملين بالمنشأة من الوقاية الفردية والمشاركة في الوقاية الجماعية، وكذلك تحسين الوسائل الفنية المستخدمة وذلك لتأكيد قدرة الخدمات للعمل بفاعلية تحت ظروف حقيقية للطوارىء.

٢ ـ تأمين المنشأة الفندقية من الداخل:

وتقسم الى قسمين:

أ ـ التأمين من الأشخاص سواء من العاملين بالمنشأة أو خارجها.

ب ـ التأمين على دخول أسلحة ومتفجرات.

لكي يتم تأمين المنشأة السياحية (الفنادق) من الداخل يجب أن يراعى عند وضع خطة التأمين النقاط التالية:

١ ـ التنبؤ بالأخطار المحتملة ومصادرها وتوقع حدوثها.

٢ ـ العمل على تقليل الأضرار الناتجة عن عملية التخريب في حالة حدوثه بوضع الخطط والاجراءات الأمنية اللازمة لذلك.

٣ ـ تقويم الخطط السابقة وتحديد الثغرات والعمل على تلافي الأخطار السابقة.

٤ ـ وضع خطة مرنة قابلة للتغيير طبقاً للموقف والمعلومات وتغير الظروف.

٥ ـ يجب أن تكون خطة التأمين واضحة لكل شخص يعمل في مجال أمن المنشأة السياحية، وكذلك يجب أن تكون خطة تأمين المنشأة سرية.

٦ ـ يجب وضع اجراءات أمنية متعددة وهو ما يطلق عليه (حلقات الأمن).

وسنقوم هنا بشرح بعض القواعد الأساسية لعملية الأمن.

١ ـ التنبؤ بالأخطار المحتملة ومصادرها وتوقع حدوثها:

أ ـ يجب توافر معلومات كافية عن جميع العاملين بالمنشأة الفندقية وميولهم السياسية والعقائدية وظروفهم المادية والاجتماعية التي تؤثر في احتمال التأثير عليهم، وكذلك التأكد من الحالة النفسية للعاملين لاحتمال أن يكون أحدهم مريضاً بقواه العقلية

ب ـ يجب أن يكون أفراد الأمن مدربين تدريباً كافياً على خطة تأمين المنشأة وسرعة التصرف وقت حدوث هجوم أو أي حادث مفاجىء.

جـ ـ ادخال الأجهزة المساعدة الحديثة التي تكشف عن حدوث حريق مثلاً في غرفة من غرف الفندق في بداية حدوثه، وكذلك أجهزة الانذار وكذا أجهزة المفرقعات، ويجب أن يكون موقعها معلوماً لدى رجال أمن الفندق.

٢ ـ تحديد الأهداف المراد تحقيقها وهي حماية المنشأة الفندقية من الداخل:

يجب تحديد الأماكن الهامة والحيوية داخل الفندق، والمحتمل القيام بأعمال تخريب أو سرقة بها مثل دورات المياه حيث يحتمل وضع متفجرات وكذا أسفل المصعد والمطبخ الخاص بالفندق وكذا غرفة خزينة الفندق، وأماكن اقامة الشخصيات الهامة، وكذلك المنطقة الواقعة في مدخل الفندق (البهو) فهي منطقة مستهدفة لعمليات التخريب والاغتيال.

٣ ـ العمل على تقليل الأضرار الناتجة عن عمليات التخريب في حالة حدوثها:

يجب أن تكون هناك خطط جاهزة للتنفيذ الفوري وقت حدوث عمليات التخريب يقوم بها أفراد الأمن المكلفين على أساس أن يعرف كل فرد واجبه، كما يجب أن يكون للمنشأة الفندقية سلم اضافي (سلم طوارىء) يستخدم لإخلاء النزلاء فوراً من المبنى ويكون هناك طريق سهل للخروج س المنشأة ووصول الاسعاف وأجهزة الاطفاء بسرعة

٤ ـ تقويم الخطط السابقة وتحديد الثغرات والعمل على تلافي الأخطار السابقة:

أ ـ يجب تعديل الخطط وتغيير أماكن الحراسة بالداخل وكذا الأجهزة المساعدة لاحتمال أن يكون الشخص المخرب على دراية بإبطال مفعول هذه الأجهزة.

ب ـ يجب أن تكون خطط التأمين غير تقليدية بتقليل عدد الأشخاص، وزيادة الأجهزة المساعدة التي تكفل تغطية الثغرات الموجودة بالخطة السابقة.

جـ ـ يجب أن تعمل أجهزة المراقبة للحراسة بصفة مستمرة، لتلافي حدوث أي طارىء، كما يجب الاستعانة بأجهزة المراقبة (كاميرات تلفزيونية) التي تركب بالممرات والمداخل بحيث تسهل رؤية الممر بالكامل على شاشات المراقبة وهي بحجرة الأمن الرئيسة

٥ ـ وضع خطة مرنة للتغيير والتبديل طبقاً للموقف والمعلومات وتغيير الظروف:

لابد من وجود مجموعة من الخطط البديلة طبقاً لتغير الموقف وتوافر التدريب التام للعاملين بالأمن على هذه الخطط البديلة وذلك عن طريق القيام بعمل تجربة مفاجئة يتم فيها اختبار الأفراد لتنفيذ هذه الخطة ونجاحها.

٦ ـ يجب أن تكون خطة التأمين واضحة وسرية:

يجب أن تكون خطة التأمين واضحة لكل شخص يعمل في مجال أمن المنشأة الفندقية وتحديد دور كل فرد من أفراد الأمن للقيام بعمله على وجه كامل في حالة تنفيذ الخطة

كما أنه يجب أن تكون خطة التأمين سرية، ويتطلب ذلك عدم اطلاع أحد من غير العاملين في الأمن عليها سواء من العاملين

بالمنشأة أو من خارجها وذلك لعدم اكتشاف أية ثغرات.

٧ ـ وضع اجراءات أمنية متعددة (حلقات الأمن):

ضرورة توافر حلقات الأمن من مدخل المنشأة وفي جميع الأدوار ويربط ذلك بغرفة العمليات الخاصة بالمنشأة مثل وضع الإضاءة الكافية على مدخل المنشأة وكذلك الأجهزة المساعدة مثل اكتشاف المتفجرات والأسلحة

ويجب أن تكون الحلقة الثانية هي مرور الحراس مروراً دورياً على أماكن المنشأة من الداخل وكذا الاستعانة بالكاميرات التلفزيونية التي تسهل اكتشاف عمليات التخريب أو وجود أشخاص غير مصرح لهم بالتواجد في هذه الأماكن، وكذا تركيب أجهزة الإنذار التي تعمل الكترونياً بمجرد احساسها بحركة غير عادية في أماكن معينة.

وكذلك يجب التحكم في الدخول والخروج من الفندق، وذلك بمراقبة الأشخاص المترددين على الفندق والتأكد من شخصية الأشخاص المشتبه فيهم وما يحملونه معهم من حقائب ولفائف، وإحكام الرقابة على دخول وخروج المركبات المختلفة والتحقق من حمولتها ومنع الزائرين من التواجد في الأماكن غير المصرح لهم فيها.

كما يجب عدم السماح بدخول السيارات الخاصة بجوار مبنى الفندق، كذا عدم السماح بانتظار السيارات في هذا المكان وتخصيص مكان لانتظار السيارات الخاصة خارج حدود المبنى.

٣ ـ تأمين المنشأة الفندقية من الخارج:

أول ما يتبادر الى الذهن عند التفكير في تأمين إحدى المنشآت هو العمل على منع الأشخاص غير المرغوب فيهم من الدخول اليها وتعتبر هذه النقطة هي حجر الزاوية في أمن المنشأة، ولذا يلزم لتأمين المنشأة السياحية من الخارج تعيين الحراسة الدائمة مع توفير الاضاءة الكافية لمشاهدة المترددين عن بعد قبل الوصول الى المنشأة نفسها، ويجب أن يكون لدى فرد الحراسة أداة اتصال إما بواسطة التلفاز الداخلي المتصل بمكتب الأمن أو عن طريق جهاز بديل مثل اللاسلكي.

إن تأمين الفندق من الخارج ورصد الحركة في منطقة الأمن يتطلب مراقبة الإطار الخارجي للمبنى.

ويجب أن يكون الحارس على الأبواب على دراية كاملة بنوعية المترددين على الفندق ولديه قوة الملاحظة وتكون لديه لياقة بدنية عالية للظروف غير المتوقعة

يجب أن يكون هناك حارس آخر لديه الأجهزة الخاصة باكتشاف وجود المواد المتفجرة أو الأسلحة حتى يتفرغ الحارس الآخر لفحص بطاقات الأشخاص المصرح لهم بالدخول كذلك فحص الأمتعة المشكوك فيها.

كذلك يجب أن يكون الحارس أو البواب على دراية باستخدام الأجهزة المساعدة مثل العدسات والشاشات التلفازية وأجهزة كشف المفرقعات، وكذا يجب أن يكون مدرباً على استخدام الأسلحة ولديه كفاءة شخصية عالية ومقدرة ودرجة معينة من الذكاء.

كما يجب أن يكون حارس الأمن على دراية تامة بجغرافية المنشأة السياحية

ثانياً: الأجهزة المستخدمة في تأمين المنشأة الفندقية وأهمية الأمن الصناعي للمنشأة:

١ ـ الأجهزة المستخدمة في تأمين المنشأة الفندقية:

إن التقدم التقني الذي يجتاح العالم في مختلف المجالات لم يغفل مجال حماية وأمن المنشآت الفندقية، وانطلق بقوة في انتاج وتوفير العديد من الأجهزة والوسائل لخدمة هذا الغرض.

وقد انتشر استخدام هذه الأجهزة في الدول المتقدمة وأصبحت تفي بغالبية احتياجات الحماية حتى أن عملية الحراسة البشرية قل الاعتماد عليها وأصبحت تقوم بدور المراقبة والملاحظة على الأجهزة المعاونة، والتدخل بطبيعة الحال عند الانذار لوجود الخطر

ويمكن استخدام هذه الأجهزة في الحراسة من الخارج، (كاميرات تلفزيونية، أجهزة الكترونية تعطي انذاراً آلياً) مثل تسلق الأسوار واقتحام المخازن. وغير ذلك.

وفيما يلي نذكر مميزات هذه الأجهزة وعيوبها:

أ ـ المميـــــزات:

١ ـ أنها أشد يقظة من الأفراد ولا يصيبها الملل والتعب.

٢ ـ تساعد على توفير عدد من الحراس.

٣ ـ تساعد الحراس على أداء مهامهم كما أنها تستطيع القيام بأعمال لا

يستطيعون القيام بها.

ب ـ العيـــــوب:

١ ـ إنه يمكن معرفة النوع المستخدم منها، وبالتالي يمكن تعطيلها أو تفاديها أو خداعها.

٢ ـ إنها تعتمد في تشغيلها على التيار الكهربائي، فإذا تعطل تصبح عديمة القيمة، ويتضح دائماً في الفنادق وجود مولدات كهربائية بديلة للتيار الكهربائي.

٣ ـ إن الاختراعات الحديثة توصلت الى استنباط أساليب تمكن المجرم من خداع أجهزة الانذار بأنواعها السابقة.

ونذكر ـ فيما يلي ـ الأجهزة المستخدمة في هذا المجال:

١ ـ أجهزة المراقبة اللاسلكية:

وذلك عن طريق أجهزة لاسلكية تتيح فرض رقابة فعالة على رجال الأمن بالفندق عن طريق متابعة تحركاتهم في أثناء عملهم، كما تتيح لهم الاتصال لطلب المعونة عند الطوارىء وتمتاز هذه الأجهزة بأنه يتعذر تعطيلها اذ يترتب على العبث فيها ارسال اشارة انذار

٢ ـ أجهزة المراقبة التلفزيونية:

وهي عبارة عن «ميكروفونات» حساسة متصلة بأجهزة ارسال تكشف عن وجود المسالك والأماكن الهامة بالفندق لمراقبة الدخول وما يجري في هذه الأماكن، والتأكيد من قيام رجال الأمن بواجباتهم،

وتتصل هذه الأجهزة بغرفة المراقبة المحلية عن طريق دوائر تلفزيونية

٣ ـ أجهزة تضخيم الصوت:

وهي عبارة عن «ميكروفونات» حساسة متصلة بأجهزة ارسال تكشف عن وجود أي صوت مهما كان ضعيفاً، وتركب في الأماكن غير المطروقة بالفندق كغرف الخزائن والوثائق والمستندات، وهي تتصل بغرفة المراقبة بالفندق وتعمل بصفة خاصة في غير أوقات العمل بهذه الأماكن.

٤ ـ أجهزة فحص الطرود والكشف عن المفرقعات والأسلحة:

وتعتمد هذه الأجهزة على نظريتين أساسيتين:

الأولى: إن كل سلاح مصنوع من المعدن وإن كان عبوة مفرقعة تحتوي على مفجر معدني، وبذلك يمكن لجهاز اكتشاف المعادن الانذار بوجودها فيه أو مع الأفراد الذين يخفونها، ولا تعطي هذه الطريقة نتيجة حاسمة حيث أنه غالباً ما توجد قطع معدنية في مكان البحث ينبيء الجهاز عن وجودها دون أن يكون لذلك علاقة بوجود أسلحة أو مفرقعات.

أما النظريةالثانية: إن الأشعة قادرة على اختراق محتويات الأجسام المغلقة وبيان المواد الغريبة غير المتجانسة الموجودة بداخلها وعن طريق هذه الأشعة يمكن التعرف على محتويات الأشياء المغلقة أو التي يخفيها الأفراد، كما أن نتيجة الفحص تظهر على شاشات

تلفزيونية مما يقلل الى أقصى حد خطر تعرض القائمين بالعمل لأخطار الانفجار أو لأضرار التعرض للأشعة مثل أشعة «X»«اكس».

٥ ـ أجهزة الانذار لحماية المنشآت من السرقات:

من هذه الأجهزة جهاز انذار يصدر موجات صوتية يستخدم للكشف عن اللصوص عند دخولهم المبنى، وتعتمد فكرة تشغيله على اصدار موجات صوتية عالية التردد بحيث اذا قطعت بمرور شخص تعطي انذاراً صوتياً وتعمل بالبطارية والكهرباء.

٦ ـ أجهزة الانذار التلقائي عن الحريق:

ومن أهم هذه المعدات التي تسمى بالرؤوس الكاشفة الأنواع التالية:

أ ـ رؤوس مكتشفة للدخان:

ويعتمد الأساس العلمي لهذا الرأس على نظرية تأمين الهواء داخل حجرة بهذا الرأس وهو مشحون بتيار كهربائي، وعند بدء الحريق المتصاعد الدخان أو اللهب فإن نواتج الحريق المتصاعدة تعمل على توصيل التيار الكهربائي. ويمكن تركيبها على الأسقف للقاعات أو الحجرات المراد حمايتها وتتصل جميعاً بلوحات المراقبة لاعطاء الإنذار بالحريق ومكانه

ب - رؤوس مكتشفة للارتفاع في درجة الحرارة المحيطة:

الأساس العلمي لهذا الرأس يعتمد أساساً على وجود صفحتين من المعدن تتأثر بارتفاع درجة الحرارة المحيطة ليقفلا دائرة كهربائية.

ويمكن التحكم في درجة الحرارة التي تبدأ عندها حساسية الرأس بحيث لا تعطي انذاراً كاذباً، بحيث اذا فقدتها درجة الحرارة المحيطة بدأ عمل الدائرة الكهربائية موصلة الاشارة الكهربائية الى لوحة المراقبة، معطية الانذار بوجود الحريق في مكان محدد.

جـ - رؤوس مكتشفة للأشعة تحت الحمراء:

وتعتمد هذه الأجهزة على الأساس العلمي الذي يقر بأن أي لهب يعتمد مصدراً للأشعة تحت الحمراء وتبدأ مهمة هذه الأجهزة في التقاط الأشعة الصادرة من ذلك اللهب، ثم ايفاد مكوناتها الالكترونية التي تبدأ بإرسال اشارة كهربائية الى لوحة الانذار

د - رؤوس مكتشفة للأشعة فوق البنفسجية:

ويعتمد الأساس العلمي لهذه الأجهزة على حساسيتها لجزء من الأشعة فوق البنفسجية وتكون حساسيته للهب المرئي فقط.

٢ - أهمية الأمن الصناعي لتأمين المنشأة الفندقية:

يظهر دور الأمن الصناعي حالياً في تأمين المنشأة الفندقية، فقد سبق أن ذكرنا بأن للمنشأة السياحية أهمية كبيرة، من الناحية

السياسية والناحية الاقتصادية لذا زاد الاهتمام بتأمين هذه المنشآت لما لها من أهمية واضحة.

ومن هنا يتأتى دور الأمن الصناعي في حماية هذه المنشآت.

لذا يجب وضع الخطط اللازمة لمواجهة الأخطار التي قد يتعرض لها الفندق، وتدريب العاملين عليها بصفة دورية واجراء تجارب مستمرة بها، كما يجب الملم العاملين في بعض الأماكن الهامة بالفندق بقواعد ومتابعة تطبيق هذه القواعد على الوجه الأمثل، ومراقبة الأمن الصناعي يسهم بقدر كبير في تأمين المنشأة الفندقية.